SCRIPT DE LLAMADAS TELEOPERADORES

Teleoperador: Buenos días, le habla (Nombre del Teleoperador), del departamento de servicio al cliente del Programa de Reforma Energética, le estamos llamando con la intención de saber si usted conoce acerca del Programa de Medición Neta.

Cliente: Si, está bien.
Teleoperador: Gracias, es un gusto poder brindarle esta orientación.

Este programa es un beneficio que trabaja en función de las necesidades energéticas de sus consumidores, es decir, le ofrece la oportunidad de poder controlar o fijar su factura de luz a través de un cambio de contador.

Generalmente, es un beneficio que aplica para aquellas personas que estén sobre los $100 en su factura de luz.
¿usted ha llegado a esa cantidad en algún momento?

Cliente: Sí,

Teleoperador: Ok, Entonces debe haber recibido una notificación, en la tercera página de su factura, donde le indica que usted puede cualificar para el programa de medición neta, en el cual estaría disminuyendo o controlando su factura de luz, dependiendo de los consumos que tenga actualmente, estudiamos su factura y determinamos a que programa podría cualificar. A través del cambio de contador podemos fijar su kilovatio hora para que no le afecten los aumentos de Luma.

Nos aseguramos de que su área sea elegible ya que es un beneficio para solo el 12% de cada comunidad.

Le estaríamos enviado un mensaje con los requisitos, para estudiar su caso y comunicarnos con usted, para presentarle nuestras opciones, sin compromiso.

Le interesaría cita virtual o presencial? Estaría disponible am o pm?

Pues tenemos disponible: _____(Y le dan el día ustedes, no el cliente… o le presentan opciones de varios días)….

Cliente: Día: xxx Hora: xxxx

Muchas gracias por atenderme, fue un placer haber conversado con usted, que pase un excelente día!

Requisitos:

· Factura de Luz (todas las páginas por ambos lados) para saber su consumo de energía.

· Pin/ Localización de su residencia (para saber si aun hay espacio en su comunidad)

· Email (para enviarle la información y comunicarnos con usted)

· ID

· Número de teléfono

Si tiene la aplicación de luma (Mas adelante le solicitáremos el usuario y la contraseña, para gestionar la aprobación del programa de medición neta).